

Ion Iriarte Azpiazuk bere Tesia irakurri du

2016/07/04

Uztailaren 1ean, eguerdiko 12:00etan Mondragon Unibertsitateko Goi Eskola Politeknikoko Ion Iriarte Azpiazu Doktoregaiak bere doktore-tesia aurkeztu zuen Garaia Berrikuntza Guneko Auditorioan. Tesiaren izenburua: *La contribución del diseño de servicios a la servitización de la industria manufacturera*, eta tesi zuzendaria: Daniel Justel. Gainera Bikain Cum Laude kalifikazioa lortu zuen.

Epaimahaia horrela osatu zen:

- **Mahaiburua:** Iban Lizarralde Madina (ESTIA - ÉCOLE SUPÉRIEURE DES TECHNOLOGIES INDUSTRIELLES AVANCÉES) Dk. Jn.
- **Mahaikidea:** Iván Lidón López (Universidad de Zaragoza) Dk. Jn.
- **Mahaikidea:** Laura Y. Mata García (Designit Spain Digital, S.L.) Dk. And.
- **Mahaikidea:** Elena Mulet Escrig (Universitat Jaume I) Dk. And.
- **Idazkaria:** Ester Val Jauregui (Mondragon Unibertsitatea) Dk. And.

Tesi laburpena:

Globalizazioak, produkzio kostuen efizientzia hobekuntzek, ekoizpen prozesuetan informazio teknologiak txertatzeak eta merkatuen saturazioak, manufaktura-industriek euren balio proposamena eta sustengatzen dituzten negozio ereduak etengabe berrasmatzen egotera bultzatu ditu. Zentzu honetan, manufaktura-industriek euren lehiakortasuna hobetzeko duten produktu eskaintzari zerbitzuak gehitu edo integratzea estrategia egokia izan daiteke.

Estrategia hau, zerbitzazioa deritzona, errealitate bilakatu da hainbat sektore industrialetan, eta mundu, estatu eta herrialde mailan izan du eragina. Hala ere, zerbitzazioak hainbat arrisku daramatza bere baitan, manufaktura-industrien estrategian, kulturaren eta antolakuntzan aldaketa nabarmenak suposatzen baititu. Industria produktu-zerbitzuen eskaintza bateratuak eskaintzeko trantsizioan murgilduta dago, baina, oinarri metodologiko garbirik gabe. Zentzu honetan, zerbitzazio prozesuetan murgilduta dauden manufaktura-industriek duten erronka nagusietako bat, produktu-zerbitzu eskaintza bateratu eta lehiakor horiek diseinatzeko beharrezkoak diren ikuspegi, metodologia eta erreminta praktikoak edukitzea da.

Zerbitzu-diseinua zerbitzazio prozesuetan laguntzeko gai den diziplina moduan azaldu izan da, izan ere, bezeroarengana zuzendutako ikuspegi praktikoa dauka, eta produktu-zerbitzu sistema konplexuak sortu, bistaratu eta prototipatzeko tresnak eskaintzen ditu. Halere, zerbitzu-diseinua manufaktura-enpresa industrialetan aplikatzen diren ondorioztatzen diren onura zehatzak ez dira behar beste aztertu.

MONDRAGON taldeko industri arloko manufaktura-enpresatan egin den Ekintza-Ikerketa baten bitartez, doktorego-tesi honek, zerbitzazio prozesuetan murgilduta dauden enpresek, zerbitzu-diseinua integratu ahal izateko eredu bat proposatzen du (INBEDI). Era berean, zerbitzu-diseinuaren aplikazioak zerbitzazio prozesuetan murgilduta dauden enpresatan dituen onurak zehazten ditu.

INBEDI unibertsitatearen eta enpresaren arteko elkarlanean oinarritzen den ikasketa eredu bat da, hiru etapatan banatuta dagoena: (i) zerbitzu-diseinuaren pentsamenduak duen potentziala erakustea (20 enpresa parte-hartzaile), (ii) zerbitzu-diseinuarekin esperimendatzea (5 enpresa parte-hartzaile [kirol-produktuen ekoizlea, etxetresnen ekoizlea, igogailu sistemen ekoizlea, makina-erreminta ekoizlea, auto-moziorako



osagarrien ekoizlea]), eta (iii) zerbitzu-diseinua implementatzea (2 enpresa parte-hartzaile [makina-erreminta ekoizlea, auto-moziorako osagarrien ekoizlea]). Etapa bakoitzean, parte hartu duten manufaktura-enpresek euren produktu-zerbitzu eskaintza bateratuaren diseinurako zerbitzu-diseinua aplikatu dute ko-sorkuntza tailerren bitartez. Tailer horietako esperimentazioaren bidez, zerbituzio prozesuetan murgilduta dauden manufaktura-enpresek zerbitzu-diseinua aplikatzerakoan dituzten onurak zehaztu dira.

Horrela, ikerketa honetatik eratorritako ekarpen nabarmenenak honako hauek dira:

- Zerbituzio prozesu batean murgilduta dagoen manufaktura-enpresa batean zerbitzu- diseinuaren ikuspuntu eta erremintak integratzeko ikasketa eredu egiaztatu bat (INBEDI).
- Behin transformazioaren gako estrategikoak definituta daudenean, zerbitzu-diseinuak industria-ekoizpen testuinguruetan produktu-zerbitzu eskaintza bateratuak diseinatzea ahalbideratzen duenaren egiaztapena.
- Zerbitzu-diseinuak zerbituzio prozesuetan jarraian zehazten diren onuren bitartez sustengatzen dituenaren egiaztapena:
 - Bezeroen behar ez-teknologikoak identifikatzen laguntzen du.
 - Eskaintza zerbituzatu baten balioa ulertzen laguntzen du.
 - Zerbitzu eskaintza hautemangarria egiten du zerbitzuaren Touchpoint-en bitartez.
 - Produktuetan zentratutako estrategiak gainditzen laguntzen du, bezeroen esperientzian zentratuko balio proposamenak sortuz.